

GESTION DE CONFLIT versus RESOLUTION DE CONFLIT

Objectifs de la formation : A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

Aptitudes :

- Comprendre la notion de conflit et la différence entre gestion et résolution
- Identifier les différents styles de Gestion de conflit
- Connaître les leviers face au conflit : communication et gestion des émotions
- Connaître les bases de la médiation et faire la différence entre médiation traditionnelle et médiation professionnelle

Compétences :

- Mettre en pratique les caractéristiques d'anticipation du conflit
- Adapter une pratique de gestion de conflit (CNV, IE, AT ...)
- Pratiquer la qualité relationnelle et la promouvoir au sein des équipes
- Maîtriser les outils de la qualité relationnelle pour prévenir le conflit

Programme

Jour 1 :

1. Comprendre les conflits

- Définition du conflit
- Les différents types de conflits

2. Les impacts du conflit

- Comprendre les impacts du conflit sur l'organisation et sur les individus
- Identifier les ressources à adapter pour y faire face

3. Les styles de Gestion de conflit

- Les différents styles de Gestion de conflit, modèle Thomas-Kilman
- Communication non-violente
- Intelligence émotionnelle

4. Communication et conflit

- L'importance de la communication dans la gestion de conflit
- Techniques de communication efficace, écoute active, identification des profils de communication (DISC)

5. Leadership et gestion de conflit

- Comprendre les qualités spécifiques du leader pour traiter le conflit de ses équipes.
- Maîtriser l'outil de l'Analyse Transactionnelle pour gérer le conflit

Jour 2 :

1. La résolution de conflit

- Définir la résolution de conflit versus gestion de conflit
- Les bases de la médiation

2. Médiation Traditionnelle et Médiation Professionnelle

- Comparer les objectifs, les caractéristiques et les impacts
- Expliciter les notions de négociation, conciliation, l'arbitrage

3. Management et qualité relationnelle

- Qu'est ce que la qualité relationnelle
- Comprendre le conflit sous l'œil de la médiation professionnelle

4. La qualité relationnelle en entreprise comme outil d'anticipation des conflits

- Les avantages de la Qualité relationnelle
- Mécanismes et mise en pratique

5. Le conflit et le Changement

- Comprendre en quoi le changement est le terrain propice aux conflits
- Identifier les outils du Manager pour piloter le changement avec sérénité pour ses équipes

CONTEXTE

Le Manager d'aujourd'hui est confronté à des défis liés aux évolutions sociétales, environnement, guerres, technologies nouvelles etc... Il doit adapter son management de façon à répondre aux exigences de ces évolutions et notamment être outillé pour faire face aux conflits dans ses équipes.

PUBLIC CONCERNE

- Manager débutant ou confirmé

PREREQUIS

Avoir un poste d'encadrement avec des responsabilités managériales.

METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel. Cas pratiques basés sur l'expérience de l'apprenant, entraînement à partir de cas réels, fiches synthétiques, outils de connaissance de soi et de la communication efficace, mises en situation, jeux de rôle.

MODALITES D'EVALUATION

Auto-positionnement en amont

Evaluation tout au long de la formation

Etude de cas et questionnaire

Evaluation des acquis en aval

INTERVENANTE

Laurence Blanchet, Coache certifiée
RNCP, Formatrice et Médiateure
Professionnelle

INFORMATIONS PRATIQUES

- 2 jours x 7h, soit 14 h
- Lieu : confirmé sur la convocation envoyée en amont au stagiaire
- Horaires : 9h-12h30 / 13h30 -17h30

TARIF

1400 € HT : deux jours

La formation est ouverte aux personnes en situation de handicap après études des besoins en compensation.

Contactez Laurence Blanchet, au 06 72 84 42 44

Pour toute information complémentaire, contactez Laurence Blanchet
06 72 84 42 44, laurence.blanchet@3id-coaching.com

3iD Coaching SAS au capital de 10 000 euros. Siret : 838 842 136 00015